

а) систематизованому навчально-теоретичному матеріалі; б) широкому спектрі загально дидактичних методів, які спираються на асоціативну природу вокального мистецтва; в) розширенні видів навчально-пізнавальної діяльності завдяки впровадженню лекційного курсу, самостійного і реферативного опанування матеріалом.

Комплексна природа вокального навчання та різноманітність підходів до підготовки педагогічних кадрів музично-естетичного профілю визначають потребу у подальшому дослідженні означеної проблеми в різних аспектах.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Арчажникова Л.Г. Профессия – учитель музыки: Кн. для учителя. – М.: Просвещение, 1984. – 111 с.
2. Безбородова Л.А. Дирижирование: Учеб. пособие для студентов пед. институтов по спец. “Музыка” и уч-ся пед. училищ по спец. “Музыкальное воспитание”. – М.: Просвещение, 1990. – 159 с.
3. Зязюн І.А. Філософія педагогічної дії: Монографія. – Черкаси: Вид. від ЧНУ ім. Богдана Хмельницького, 2008. – 608 с.
4. Менабени А.Г. Методика обучения сольному пению. – М.: Просвещение, 1987. – 115 с.
5. Падалка Г.М. Учитель, музыка, діти. – К.: Муз.Україна, 1982. – 144 с.
6. Рудницька О.П. Основи викладання мистецьких дисциплін: Навч. посібник. – К., 1998. – 182 с.
7. Рудницька О.П. Педагогіка: загальна та мистецька.: Навч. посібник. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2005. – 360 с.
8. Стулова Г.П. Дидактические основы обучения пению: Учеб. пособие. – М.: МГПИ, 1988. – 69 с.
9. Щолокова О.П. Художньо-естетична освіта майбутніх учителів. – К.: Вища школа, 1996. – 170 с.

УДК 378

І.В. Довженко

МОВНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ СТУДЕНТІВ ОСВІТНІХ ЗАКЛАДІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

У статті визначено особливості роботи студентів навчальних закладів сфери обслуговування з текстами різних стилів.

The particular features of student's work with the texts of different styles in educational institutions of consumer services are represented in the article.

Мова професійного спілкування – це система мовлення, що використовується фахівцями різних галузей для спілкування в ситуаціях, що безпосередньо або опосередковано через соціально-побутові стосунки пов'язана з діловою (організаційною, фінансовою, комерційною) активністю, мотивованою проблемами професійної діяльності [4: 17]. Ця система забезпечується мовними особливостями, насамперед лексичними.

Цією проблемою займалися Г.Берегова, З.Бетіна, І.Бродова, І.Варзацька, О.Гойхман, В.Гришуніна, О.Гур'янова, Т.Дрідзе, Т.Ладигенська, А.Маслова, Г.Михайловська, В.Михайлюк, В.Мельничайко, Т.Окунович, Н.Тоцька, Я.Чорненький та ін. Учені з різних сторін підходили до розв'язання проблеми професійного спілкування, досліджуючи різні його аспекти. Наприклад, Г.Берегова розглядала професійне мовлення майбутніх аграріїв, Н.Тоцька зверталася до проблеми вивчення професійного мовлення у вищих технічних закладах освіти, О.Гур'янова цікавилася професійним спілкуванням студентів-нефілологів тощо.

Актуальність проблеми полягає в тому, що потреба в спілкуванні, професійному мовленні поряд із потребою в діяльності, праці є визначальною у становленні особистості, зокрема в освітньому закладі сфери обслуговування, а тому формування лексичного запасу майбутніх фахівців, умінь будувати висловлювання повинне бути досить гнучким у їх адаптації до нових обставин. Важливою передумовою цієї адаптації є професійно-мовленнева підготовка спеціалістів означеної галузі шляхом вивчення термінологіки відповідного фаху та роботи з фаховими текстами.

У пропонованій статті ми поставили за мету визначити особливості роботи з текстами різних стилів студентів навчальних закладів сфери обслуговування.

Засвоєння професійного мовлення студентами сфери обслуговування пропонуємо в тексті. Саме в тексті кожна лексична одиниця набуває особливого значення, “бо текст – особлива організація мовних одиниць, де кожна лексема стає зрозумілою” [14: 98]. Учені довели, що комунікація можлива шляхом передавання змісту. Зміст у свою чергу має бути зрозуміло закодований у знаковій системі, що реалізується в мовленні, а елементи мови утворюють текст, що є засобом комунікації. Це твердження доводить, що основним мовленнєвим засобом є текст, який розуміється в широкому значенні слова як цілий мовленнєвий твір (О.Москальська), що має комунікативну, змістовну і структурну єдність та певну прагматичну настанову (І.Гальперін, В.Борботько).

Діяльнісний підхід до мови, зорієнтований передусім на висловлювання як на основну одиницю спілкування неминуче призводить до того, що висловлення (речення) в його змістовній і формальній структурі є ланкою (фрагментом) тексту, що є проміжним продуктом мовленнєвого процесу, кінцевим породженням якого є цілий текст.

Структурна організація тексту залежить від його функціонально-стилістичної належності. Навчальні професійні тексти складаються на основі навчального матеріалу з фахових дисциплін з урахуванням комунікативних потреб. Уже на початковому етапі навчання вони не повторюють фахових занять, а поширюють чи доповнюють одну із тем фаху, розширюючи лексичний запас студентів. На думку А.Загнітка та І.Домрачевої, вони повинні бути цікавими за змістом, мати підтекстові та післятекстові завдання, що забезпечили б знання професійної лексики та професійного спілкування в навчальній діяльності [6: 43]. Т.Кудрявцева слушно зазначає: “Навчальний текст являє собою опредмечену ситуацію спілкування, необхідним компонентом якої є автор тексту та реципієнт. За відношенням до викладача навчальний текст є продуктом його діяльності, в якому втілені конкретні цілі, що відображають загальні цілі навчання. За відношенням до реципієнта навчальний текст є, по-перше, джерелом інформації, по-друге, об’єктом вивчення, по-третє, об’єктом розуміння [8: 40]”. Як бачимо, навчальний текст має специфічні (властиві тільки йому) функції: інформаційна (основною функцією навчального тексту є передача наукової інформації у стислому та систематизованому вигляді); активізаційна (навчальний текст активізує логічне мислення тих, хто навчається). Упорядкування типології навчальних текстів дозволяє комплексно й системно підійти до питання про формування та вдосконалення вмінь побудови їх у професійному спілкуванні студентів.

Питанням типології навчальних текстів займалися О.Андрієць, М.Бахтін, І.Гальперін, О.Гойхман, Н.Гончарова, Т.Дрідзе, Т.Кудрявцева, В.Мельничайко, Е.Палихата, Т.Симоненко та ін. В основі їхніх класифікацій лежать різні критерії відбору текстів: за способом викладу (тексти-описи, тексти-пояснення); за характером емоційного та навчального впливу (тексти-символи, тексти-провокації, “культурологічні” навчальні тексти); за способом презентації (навчальні тексти (образ: викладач), навчальні тексти (образ: навчальна книга)); за прийомами результативності навчальної взаємодії (прийоми побудови навчальних текстів, спрямованих на досягнення високого ступеня засвоєння інформації) (тексти-алгоритми, тексти-тести) та ін. [15: 46].

Для майбутніх спеціалістів галузі обслуговування близькою є типологія навчальних текстів О.Гойхмана. Вчений подає таку їх класифікацію: дефініційні монологічні тексти; тексти на зразок діалогічного інтерв’ю; тексти – лінгвістичні розповіді; тексти – навчальні

професійні розповіді; тексти “Від уявлення до поняття”; тексти з поясненням відмінностей та подібностей близьких за змістом термінів; структурно комбіновані тексти тощо [5: 95].

Така класифікація текстів дозволяє зацікавити студентів, наблизити їх до природних професійних умов спілкування. За допомогою дефініційних монологічних та структурно-комбінованих текстів, текстів “Від уявлення до поняття” студенти визначають їх стилістичну спрямованість та створюють власні: тексти на зразок діалогічного інтерв'ю є невід'ємною частиною спілкування працівників у сфері обслуговування, тому будуть корисними в мовленнєвій практиці; лінгвістичні розповіді сприятимуть кращому засвоєнню норм літературної мови, навчальні професійні тексти та тексти з поясненням відмінностей та подібностей близьких за змістом термінів допоможуть швидше й ефективніше оперувати діловою фаховою термінологією тощо. Для студентів середніх спеціальних та вищих закладів освіти сфери обслуговування властиві науковий, науково-навчальний, офіційно-діловий тексти.

Проблема типології діалогової комунікації є суперечливою, адже відсутній єдиний підхід. Так, М.Дем'яненко, К.Лазаренко, С.Кисла, М.Бородуліна прихильники функціонального підходу (діалог-розпитування, діалог-бесіда, діалог-диспут, діалог-суперечка). Г.Уайзер класифікує діалоги за напрямом потоку інформації між учасниками діалогу (діалог-довідка, діалог-бесіда). Беручи за основу діяльнісний підхід, Т.Сахарова, А.Холодович, П.Гурвіч виділяють такі види діалогів: діалог-пояснення, діалог-договір, діалог-суперечка, ситуативно-зумовлений діалог, бесіда-обмін враженнями, бесіда-обговорення, діалог, який передає переживання почуттів людини.

Аналіз цих класифікацій дає змогу дослідити діалог з його структурними компонентами та функціональними ознаками.

Спираючись на класифікації вчених, ми виділяємо такі види діалогів, що стосуються сфери обслуговування: діалог-розпитування, діалог-бесіда, діалог-довідка, діалог-уточнення, ситуативно-зумовлений діалог. Адже майбутня професія вимагає вміння розпитувати, довідуватися, пропонувати, уточнювати тощо. Тож студенти повинні ознайомлюватися з різними видами діалогової комунікації.

С.Шатілов, П.Гурвіч виділяють низку критеріїв класифікації: за ступенем готовності (повністю готовий, заучений діалог; частково трансформований і власний); за цільовою спрямованістю (цільові, невимушені); за кількістю учасників (парні, групові). Д.Ізаренков розглядає діалоги залежно від характеру початкової мовленнєвої дії (18 моделей: діалоги з початковою загальною засвідчено-питальною мовленнєвою дією, діалоги з початковою передбачувано-питальною мовленнєвою дією, діалоги, початковою дією є прохання і т. ін.) [9: 45].

Фахівці сфери сервісу частіше послуговуються діалогічним мовленням, отже, розглянемо особливості навчальних діалогів.

Навчальний діалог – своєрідна форма спілкування. Психологи визначають його як взаємодію “між людьми в умовах навчальної ситуації, що здійснюється у формі мовлення, в ході якого відбувається інформаційний обмін між партнерами й регулюються стосунки між ними. Специфіка навчального діалогу визначається цілями його учасників, умовами та обставинами їх взаємодії” [13: 29]. Як для адресанта, так і для адресата діалог є засобом діяльності, а мовлення адресанта в навчальному діалозі є засобом досягнення навчальних цілей. Воно реалізується в ряді реплік, змістом яких може бути повідомлення інформації, діагностика студентами її розуміння тощо. Здобуваючи знання, напрацьовуючи навички та вміння у визначеній науковій сфері, студент одночасно засвоює правила мовленнєвої поведінки під час діалогу. До цих правил належать здібності ясно викладати свої думки (будувати повні та чіткі висловлювання, приводити до відповідності вербальні та невербальні засоби); розуміти партнера (слухати його, вловлювати зміст фраз); досягати адекватного розуміння партнером змісту свого висловлювання.

Для перевірки готовності майбутніх фахівців сфери обслуговування до діалогової комунікації нами були виділені такі критерії: діалогова компетенція (розуміння сутності і

структури діалогу; обізнаність з різними видами діалогу, вміння створювати власний діалог, план та алгоритм дій в діалоговій комунікації); професійно-мовна гомогенність (знання державної мови та норм ділового спілкування; відповідність використання технік діалогової комунікації в ситуаціях професійного спілкування (бесіда, телефонна розмова); комунікативна компетентність (комплексне застосування мовних і мовленнєвих засобів виразності; вміння користуватися тактиками мовленнєвого впливу); регулятивно-емоційна компетентність (наявність мовленнєвої регуляції в ситуації конфлікту та наявність оцінно-контрольних дій).

Поняття текст тісно пов'язане з поняттям стиль. З'ясування стилів мовлення сприяє формуванню навичок професійного спілкування фахівця галузі обслуговування з клієнтом.

Студенти освітніх закладів сфери послуг під час навчання мають досконало оволодіти науковим стилем мовлення, а також усіма його підстилями: науково-популярним, науково-навчальним і науково-професійним. Науково-професійний підстиль є головним для майбутніх фахівців сфери обслуговування. Адже професійне спілкування спеціалістів означеної галузі реалізується у формі тексту відповідної структури – діалогів, рідше монологів. Діалоги й монологи, що використовують працівники зазначеної галузі, насичені термінами та професіоналізмами. Науково-професійному підстилю властиве широке використання наукової лексики – термінів та абстрактних слів, складних речень, зокрема складнопідрядних, за допомогою яких відтворюються причинно-наслідкові зв'язки між частинами тексту. Головними ознаками цього підстилю В.Максименко вважає інформативність, понятійність і предметність, об'єктивність, логічну послідовність, узагальненість, однозначність, точність, лаконічність, переконливість, аналіз, синтез, аргументацію, висновки [10: 31]. Головними його мовними засобами є абстрактна лексика, велика кількість термінів, наукова фразеологія (стійкі термінологічні словосполучення), однозначна загальноживана лексика.

Науково-навчальний підстиль є мовою навчання у кожному закладі освіти і реалізується в підручниках, посібниках, лекціях, бесідах для доступного, логічного та образного викладу наукової інформації. Не виключається й використання образних засобів мови, елементів емоційності [11: 46].

Науковий стиль та його підстилі, їх головні ознаки потребують особливої уваги студентів у навчанні української мови.

Важливим для студентів сервісних спеціальностей є також офіційно-діловий стиль мовлення. Головне його призначення – регулювання ділових (професійних) стосунків мовців у будь-якій суспільно-виробничій сфері, обслуговування громадських потреб людей. Офіційно-діловий стиль уживають у текстах розпоряджень, звітів, під час виступів на зборах, ділових нарадах, у розмові керівника з підлеглим. Головні ознаки офіційно-ділового стилю мовлення: регульовально-імперативний характер, смислова точність, ясність, документальність, стабільність, чіткість, висока стандартизація значної частини висловів, сувора регламентація тексту.

Офіційно-діловий стиль має свою офіційно-ділову лексику, але вона не є особливо чисельною, такою, як терміни в науковому стилі. Колорит офіційності, діловитості (професійності) формується не так лексикою, як стабільною композицією тексту, що складається загалом із загальноживаної лексики, і тільки окремі лексеми є стилістами офіційно-ділового стилю [11: 291].

Офіційно-діловому стилю властиве “широке використання адміністративно-канцелярської термінології; уживання мовних штампів із перевагою багатокомпонентних мовних конструкцій, специфічний характер фразеології – компоненти стійких фразеологічних сполучень функціонують здебільшого в прямому значенні [12: 50].

Розмовний стиль має дуже широку сферу використання, і сфера обслуговування не є винятком у цьому сенсі. Певну роль у професійній підготовці спеціалістів цієї галузі відіграє розмовний стиль. Такі ознаки розмовного стилю, як лаконічність тексту, стислість структур, ведуть до того, що в розмові означуване слово випускається, залишається тільки те основне,

що вказує на ознаку: *гардеробна, душова, закусочна, приймальня, примірочна, пивна, шашлична, булочна, молочна, заливне, холодне, гаряче* (страва), *доповідна, відпускні* тощо [11: 292].

Найбільш визначальними особливостями наукового, офіційно-ділового та розмовного стилів є лексичні.

Розглянемо деякі особливості лексики професійного спілкування студентів середніх спеціальних та вищих закладів освіти сфери обслуговування. Галузь обслуговування визначається особливостями лексики. Здебільшого це слова та словосполучення, властиві мовленню фахівців сфери послуг. Так, у лексиці галузі сервісу переважають професіоналізми, що безпосередньо стосуються, наприклад, готельного обслуговування: назви обладнання (*кондиціонер, телевізор, радіоприймач, освітлювальні прилади* і т.ін.), назви меблів (*стінна шафа, дверний замок, настінні прикраси, килими*), назви посад обслуговувального персоналу (*посильний, ліфтер, швейцар, покоївка, метрдотель*), стан номера (*охайний, привабливий, чистий*), перелік готельних послуг (*пральня, хімчистка, харчування, напої*) тощо.

До лексичних ознак професійного мовлення відносять використання загальноживаних слів лише в прямому значенні; уживання слів-термінів як в усному, так і писемному мовленні; уживання професіоналізмів в усній формі, якщо немає відповідного терміна [2: 139].

У науково-навчальних текстах, підручниках, статтях переважають терміни. Дослідженням термінів у системі професійного спілкування займалися І.Верхратський, В.Левицький, С.Рудницький, О.Курило, О.Огоновський, І.Пулюй, Т.Панько та ін. Але, на жаль, їхні праці не подають методики засвоєння професійної термінології як комунікативної бази майбутнього фахівця сфери обслуговування.

У словниках знаходимо визначення: “Термін – це одиниця мови, що служить для вираження конкретного поняття чи є його назвою. Термін нерозривний із поняттям, а поняття – це форма мислення, що відображає суттєві риси, зв’язки і відношення предметів та явищ у їх протиріччі й розвитку [16: 360]”. Уважаємо, термін – це спеціальне слово або словосполучення, що виражає чітко окреслене поняття певної галузі науки, культури, техніки, мистецтва, суспільно-політичного життя тощо.

Особливе значення для формування культури професійного спілкування має робота з термінами фахових дисциплін, де враховується кількість термінів та частота їх використання. Адже продуктивне засвоєння професійно-наукових термінів не може базуватися тільки на механічному запам’ятовуванні. Це вимагає спеціальної організації подання навчального матеріалу, умов, які б сприяли розвиткові мислення. Ґрунтовні знання термінології можуть забезпечуватися в разі своєчасного й систематичного оволодіння необхідними навичками поповнення словникового запасу з фахових дисциплін.

Існують певні вимоги до використання термінів, дотримання яких сприятиме культурі професійного спілкування працівників сфери обслуговування: термін мусить бути стандартним, тобто його потрібно вживати лише в тій формі, яка зафіксована у словнику, напр., *автобіографія*, а не *життєпис*; *меню*, а не *стравоспис* та ін.; термін має вживатися з одним значенням, теж зафіксованим у словнику; якщо термін є багатозначним, мовець має висловлюватися так, щоб одразу було зрозуміло, яке значення терміна він має на увазі [12: 133]. Дотримання цих вимог допоможе фахівцеві досягти високої культури спілкування.

Використання термінів вимагає однозначності й точності. Значення термінів розкривається в тексті, в їх тлумаченні. Природа терміна як особливого виду мовного знака передбачає його однозначність. Таким чином, процес засвоєння термінології передбачає складання спеціальних фахових словників студентами, для того щоб не допустити плутанини в термінах обраної спеціальності.

Лексичними особливостями професійного спілкування, крім термінології та професійної лексики сфери обслуговування, зрідка можуть виступати синоніми, омоніми,

пароніми, антоніми. Наприклад: *ковдра* – *покривало*, *ключ* – *ключ*, *приїзд* – *від'їзд*, *передплата* – *післяплата* тощо.

Оскільки термінологія сфери обслуговування в багатьох випадках є іншомовною, її необхідно виділяти в загальному масиві професійних лексем. Володіння не лише українською, але й іноземними мовами стане передумовою професійно підготовленого фахівця сфери гостинності. Звідси виникає і основна мета навчання: добре володіння розмовним мовленням, швидка мовленнєва реалізація під час обслуговування клієнтів. Зрозуміло, що передусім наші зусилля щодо формування професійного спілкування мають бути спрямовані переважно на термінологію галузі обслуговування.

Отже, доходимо висновку, що мовні особливості (передусім лексичні) професійного спілкування студентів освітніх закладів сфери обслуговування визначаються специфікою навчальних та професійних текстів (насамперед діалогів, полілогів), термінологією та професіоналізмами зазначеної галузі, лексичними групами (синонімами, антонімами, омонімами, паронімами), відповідними стилями (науковим, офіційно-діловим, розмовним) та підстилями мовлення (науково-навчальним, науково-професійним). Вони потребують детального дослідження.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Бородіна Н.С. Наукові засади професійного засвоєння лінгводидактичної термінології студентами філологічних факультетів: Автореф. дис. ... канд. пед. наук / Херсонський державний університет. – Херсон, 2007. – 22 с.
2. Гойхман О.Я. Обучение речевой коммуникации студентов-нефилологов сервисных специальностей // Высшее образование в России. – 2000. – №4. – С. 93-97.
3. Загнітко А.П., Домрачева І.Р. Основи мовленнєвої діяльності. – Донецьк: Український культурологічний центр, 2001. – 461 с.
4. Костриця Н.М. Формування українського професійного мовлення у студентів ВНЗ економічної освіти України: Автореф. дис. ... канд. пед. наук / Націон. пед. ун-т ім. М.П.Драгоманова. – К., 2002. – 16 с.
5. Кудрявцева Т.С. Функционирование текста в учебном процессе // В сб.: Текст как объект лингвистического анализа и перевода. – М., 1984. – 184 с.
6. Ляшкевич А.І. Діалог як лінгвістичне поняття // Зб. наук. праць. Південний архів (філологічні науки). – Херсон: Айлант, 1999. – Вип. 5-6. – С. 44-47.
7. Мацько Л.І., Сидоренко О.М., Мацько О.М. Стилістика української мови. – К.: Вища школа, 2003. – 459 с.
8. Мацюк З., Станкевич Н. Українська мова професійного спілкування. – К.: Каравела, 2005. – 351 с.
9. Машбиц Е.И., Андриевская В.В., Комиссарова Е.Ю. Диалог в обучающей системе. – К.: Вища школа, 1989. – 184 с.
10. Пономарів О.Д. Стилістика сучасної української мови. – К.: Либідь, 1992. – 248 с.
11. Симоненко Т. Основні напрями роботи над розвитком професійної комунікативної компетенції студентів філологічних факультетів // УМЛШ. – 2005. – №3. – С. 43-47.
12. Словник української мови. – К.: Освіта. – Т.7. – 2001. – 501 с.

УДК 378

І.П. Дроздова

РОЗВИТОК КРЕАТИВНОСТІ ЯК НЕОБХІДНОЇ ЯКОСТІ ОСОБИСТОСТІ ПРОФЕСІОНАЛА У ПРОЦЕСІ НАВЧАННЯ СТУДЕНТІВ ВТНЗ ЗАСОБАМИ УКРАЇНСЬКОГО МОВЛЕННЯ

У статті розглядається питання розвитку креативного мислення у студентів ВТНЗ із метою здобуття фахових теоретичних знань, практичних умінь та навичок, формування професійного українськомовного мовлення.